第五章

內部行政

人手編制

5.1　由於愈來愈多市民認識到自己在公共及社會服務方面的公民權益，本署接到的投訴數目近年來穩步上升。在二零零六／零七年度，投訴數目高達5,606宗。

5.2　為了應付增加的工作量，本署特別增聘臨時調查人員，輔助常規人員處理投訴及展開直接調查。在二零零七／零八年度，本署聘用的臨時調查人員人數相等於1,171工日，或4.4名全職調查人員。

5.3　本署檢討了人手編制，以徹底解決問題，目的在於紓緩員工的工作壓力，增加直接調查的人手，並培訓員工以協助他們發展事業。自二零零七年十一月一日起，本署已重整調查隊伍，把原有的四個調查組增至五個，並恢復在二零零二／零三年度因財政緊絀而取消的一個直接調查組。為此，本署已招聘了五名全職調查人員，並調整了職員發展方案。本署自二零零七年十一月起的組織架構如下：

5.4　一直以來，本人盡量在適當可行的情況下招聘較初級的人員，並培育和提升年青優秀者作為接任人選。此舉旨在加強他們對服務的責任感，也為本署建立一隊幹練有為的調查人員，為長遠的運作和發展鋪路。

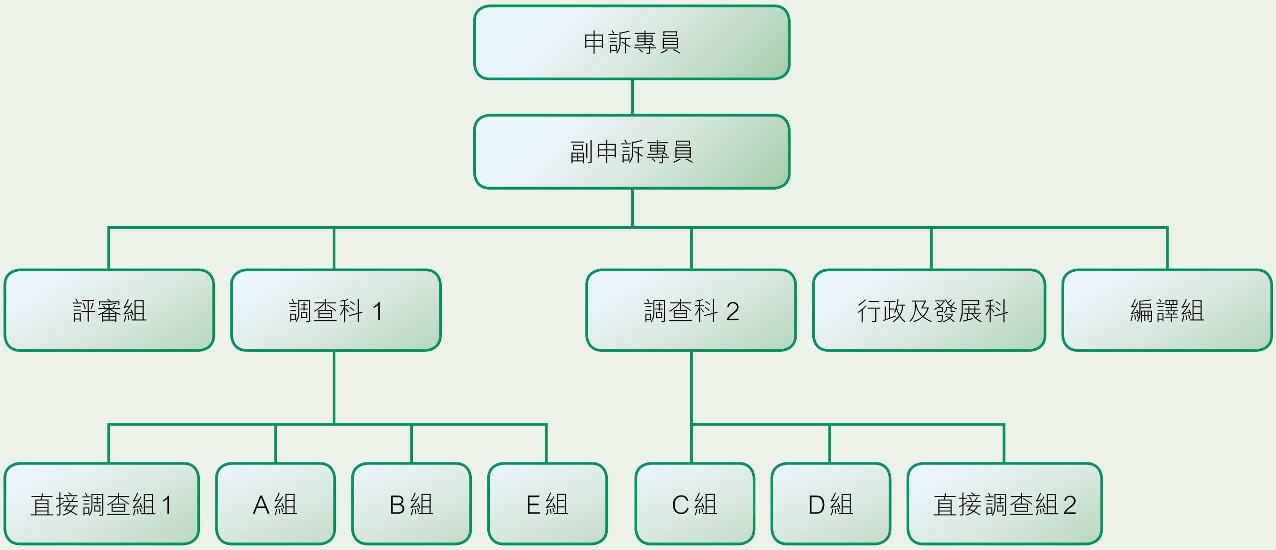
5.5　於二零零八年三月三十一日，本署共有98名常規人員，較去年多了八名。

薪酬檢討

5.6　二零零一年，本署脱離政府機制和辦事程序。為訂立我們的薪酬架構，本署在當時曾根據公務員相類職級，把大部分職級的起薪點調低二至六點，目的是把薪酬維持在當時市場薪金的水平，以及確保本署在「整筆撥款」的資助下，維持長遠的財政穩健。

5.7　鑑於香港經濟及就業情況改善，本署在招聘人手方面要加強競爭力，以及挽留人才。為此，我們在二零零七／零八年度中期，參照公務員及其他公營機構的薪酬調整幅度，檢討本署的薪酬水平。除了跟

圖表5.1　組織架構



圖表 5.2

人手編制			
職員分類	**截至2006年3月31日**	**截至2007年3月31日**	**截至2008年3月31日**
首長級人員	4	4	4
調查人員	43	45	50
行政及支援人員	38	41	44
常規人員合計	**85**	**90**	**98**
臨時員工：相等於全職人員 （合計工日）	1.2 (353)	2.4 (698)	4.4 (1,171)
總計	**86.2**	**92.4**	**102.4**

隨二零零七／零八年度公務員薪酬調整外，本署亦審研了非首長級人員的入職起薪點，並自二零零七年十月起調高一至兩個薪點，以縮窄本署人員與公務員之間的薪酬差距。

5.8　儘管經過上述調整，本署個別職系的薪酬福利條件仍維持在不高於公務員相類職級的水平，符合資助機構的一貫方針。

職員培訓

5.9　本署向來重視透過培訓和分享經驗，提升調查人員處理投訴的專業水平。

5.10　除了安排員工參加公務員培訓處的課程，並提供本署內部的普通話培訓，以便他們更有效地應付日常工作外，本署亦為調查人員舉辦英語課程，加強他們的英文寫作能力，成效令人滿意。二零零七年六月，本署亦邀請香港中文大學專業進修學院為調查人員主持兩天的課程，以改善他們撰寫報告的技巧。

5.11　一如以往，本署在本年度舉行了內部研討會，探討的課題包括：

- 處理涉及《公開資料守則》的投訴
- 審計署的工作

5.12　在上述第二次研討會，審計署署長選派了兩位高級職員向我們簡介審計署的職責及運作，本署謹致謝意。這次研討會讓本署調查人員從資源管理及運作成本效益的角度審視個案，有助擴闊他們的視野。

圖表 5.3　本署的內部研討會

5.13　此外，在二零零八年三月十七日，本署也曾與平等機會委員會(「平機會」)及個人資料私隱專員公署(「私隱專員公署」)聯合舉辦了一個研討會，旨在分享處理投訴和進行調查的經驗。研討會開始時，三個機構的首長向與會者講解各自為受屈人士紓解困難的職能。

5.14　研討會分為兩個部分進行。在第一部分，大家就機構的運作模式、服務提供方法及客戶服務技巧等方面交換心得。在第二部分，與會者就運作上共同關注的問題及慣常做法坦誠切磋。會上大家暢所欲言，獲益良多。當天討論的課題包括：如何符合投訴人的期望，個人資料的管理，以及解決在蒐集和提供資料進行調查方面，三個機構因保密條文的規定而可能出現的爭議。

5.15　與會者都認為，這個研討會達到預期的目的，開拓了大家在合作及互諒方面的新思維，並期望繼續每年舉行一次。

圖表 5.4　與平機會及私隱專員公署合辦的研討會

5.16　除了上述研討會外，本署亦在有需要時舉行內部的經驗交流會，以擴闊調查人員的視野。代表本署在二零零七年八月到北京、大連及內蒙古訪問，與中國監察學會交流的考察團所主持的報告會，便是一個例子。

對本署的投訴

5.17　在本年度，本署處理了共九宗對本署的投訴。

圖表 5.5

2007/08 年度終結的對本署的投訴

投訴性質	成立	部分成立	不成立	未有定論
職員態度(包括延誤及疏忽)	-	2	3	2
工作制度和程序	-	-	1	-
職員態度及工作制度和程序	-	-	1	-
總數	9			

5.18　有兩宗針對本署職員態度的投訴經調查後部分成立，顯示我們需要改善為市民服務的態度。

5.19　然而，本人必須強調，這些投訴並不一定反映本署人員的工作表現或查訊質素，而往往是由於投訴人不滿意本人的結論和決定。簡言之，就是本人對個案的結論未能符合他們的期望。

5.20　儘管如此，本署重視每項批評，盡量汲取教訓，藉此重新檢討原有的安排，改善我們的工作制度和程序，以更佳和更有效率的服務，滿足市民日益提升的期望和要求。